Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
www.cec-zev.eu

ECC-Net

Rapport sur les pratiques peu commerciales d'un cybermarchand :

INFURN
Inspired furniture

Les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne mènent l'enquête

Janvier 2014

Sommaire

Introduction **3**

I- Une entreprise sans domicile fixe **4**

A. Les mentions légales 4

B. L'itinéraire d'Infurn à travers l'Europe 5

1. En Italie : Infurn SRL 5

2. Au Royaume-Uni : Designfurn Ltd / An Trade Ltd 5

3. En Espagne : Livingdesign Europe SL 5

II- Quatre raisons de se plaindre **7**

A. La mise à l'épreuve de la patience des consommateurs 7

B. Droit de rétractation ou l'art de contourner les droits des consommateurs 8

C. Garantie légale? Sans garantie … 9

D. Difficultés de communication avec le professionnel et de compréhension des CGV 9

III- Plus de 2400 plaintes reçues au Centre de Kehl **10**

A. Des chiffres révélateurs 10

B. Les actions entreprises par les CEC 11

1. … en coopération avec leurs homologues européens 11

2. … en impliquant les autorités de contrôle 12

3. … en informant les consommateurs 13

IV- Les actions à mener : comprendre le fonctionnement de cette société pour mieux lutter contre ses pratiques peu commerciales **14**

CONCLUSION **15**

Introduction

Depuis 2011, les Centres Européens des Consommateurs (CEC) France et Allemagne[1] ont reçu plus de 2400 plaintes à l'encontre du site www.infurn.com.

Livraison en retard ou partielle, non remboursement ou remboursement tardif des commandes annulées dans le délai de rétractation… Les reproches faites à ce site qui vend des meubles et objets design ne manquent pas, en témoignent les nombreux avis négatifs des consommateurs lésés publiés sur Internet.

Compte tenu du nombre croissant des réclamations reçues, le Centre Européen de la Consommation a décidé de procéder à une analyse juridique approfondie des conditions générales de vente et des pratiques (peu) commerciales d'infurn.com.

Attention : Cette analyse n'est pas exhaustive. Elle repose sur les réclamations des consommateurs reçues par le CEC et sur les constats réalisés sur le site Internet infurn.com jusqu'en janvier 2014. Le site est régulièrement mis à jour et le CEC ne dispose pas de ressources suffisantes pour effectuer des constats régulièrement.

[1]Les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne appartiennent au réseau européen créé par la Commission européenne en 2005 et cofinancé par les Etats membres. Réunis au sein de l'association franco-allemande « Centre Européen de la Consommation », le Centre à Kehl est la seule structure binationale du réseau des Centres Européens des Consommateurs.

I- Une entreprise sans domicile fixe

A. Les mentions légales

INFURN fabrique et vend des meubles design inspirés de célèbres créateurs. Le site Internet **www.infurn.com**, est disponible en douze langues : DE, FR, EN, DK, ES, IT, NO, NL, SE, PT, PL et FI. Depuis peu, les meubles de ce site sont également proposés sur le site **www.amazon.de**.

Sur Internet, la société précise qu'elle se nomme Livingdesign Europe SL, qu'elle est basée en **Espagne**, qu'elle est à responsabilité limitée mais indique un numéro de téléphone en **Grande-Bretagne** (préfixe +44).

Nous contacter

Livingdesign Europe SL

Spain

Calle Segundo Mata n.º 1

Pozuelo de Alarcón, 28224

Madrid

Important : Vous Souhaitez nous renvoyer un produit ? Veuillez joindre notre ***service clientèle***.

Informations sur l'entreprise		**Coordonnées bancaires**	
Contact	***Service clientèle***	Nom de la banque	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria
N ° de téléphone	+44 203 137 1735	Numéro du compte	0182 4572 41 0201526507
Numéro d'identification fiscale	ESB86530706	Propriétaire du compte bancaire	Livingdesign Europe SL
Tribunal	Spain	IBAN	ES68 0182 4572 4102 0152 6507
Propriétaire du compte bancaire	12098852	BIC	BBVAESMMXXX

Formulaire De Rappel

Quant au nom et à l'adresse postale, cette société n'a, d'après nos recherches, pas toujours été domiciliée en Espagne sous son nom actuel. Par ailleurs, le service client est géré à partir du Royaume-Uni (voir page 11).

B. L'itinéraire d'Infurn à travers l'Europe

1. En Italie : Infurn SRL

En 2011, les premières plaintes reçues par les Centres Européens des Consommateurs concernaient des commandes payées sur un compte bancaire détenu auprès d'une banque italienne. La société indiquait se dénommer **„Infurn SRL"** et être domiciliée en **Italie**.

2. Au Royaume-Uni : Designfurn Ltd / An Trade Ltd

Fin 2011-début 2012, les activités de cette société semblent avoir été transférées au **Royaume-Uni**. La société **Designfurn Ltd** apparaissait dans les mentions légales du site internet. D'après le Centre Européen des Consommateurs Royaume-Uni, cette société est toujours inscrite au registre du commerce et des sociétés de Londres sous le numéro 06912272 mais elle a, depuis le 23 janvier 2014, changé de dénomination : c'est la société **An Trade Ltd** qui est à présent enregistrée sous ce numéro !

3. En Espagne : Livingdesign Europe SL

En 2013, une nouvelle société a fait son apparition dans les mentions légales du site internet et sur les factures transmises par des consommateurs : Livingdesign Europe SL.

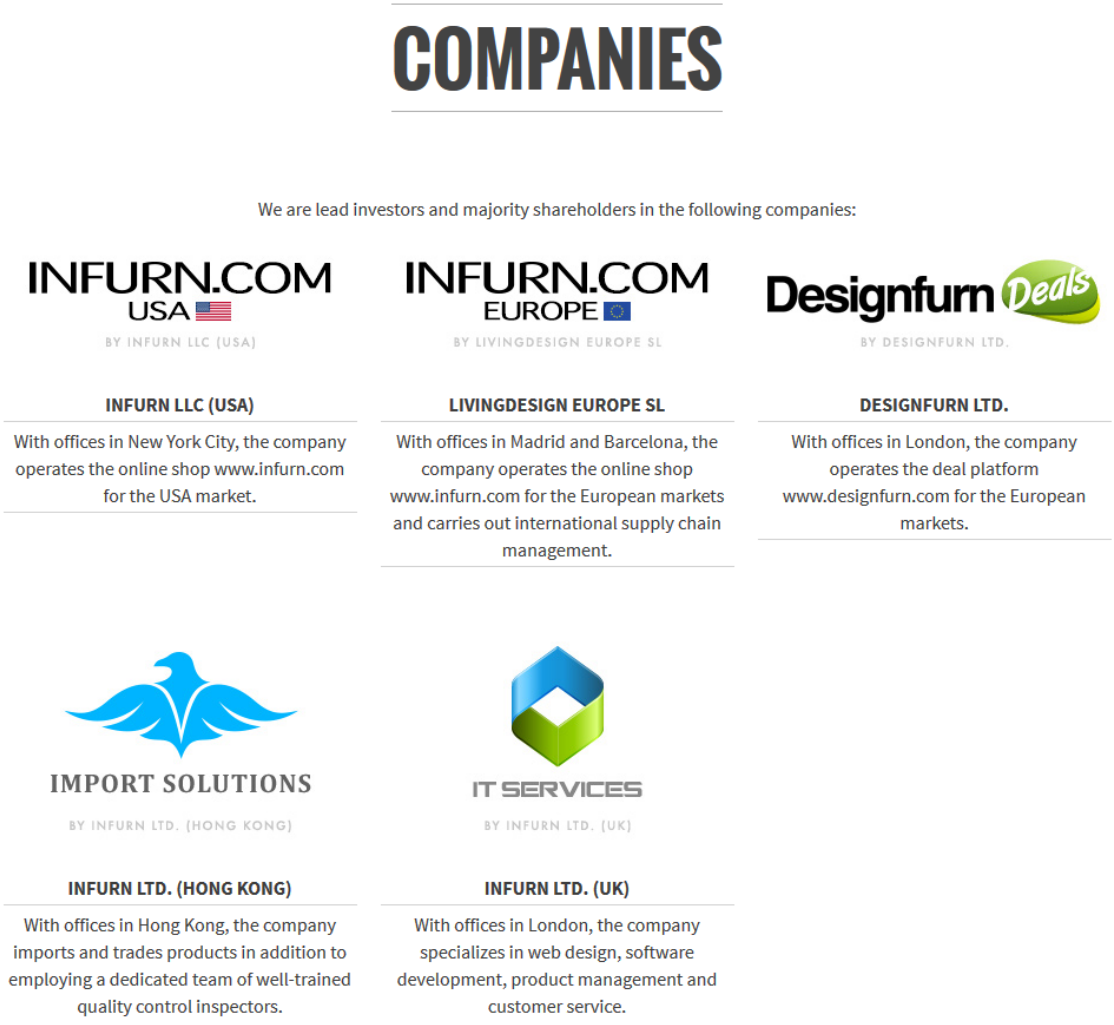
Le Centre Européen des Consommateurs Espagne confirme l'enregistrement effectif de cette société au registre du commerce et des sociétés espagnol à l'adresse à Madrid.

Cependant, sur le site www.amazon.de, le nom et l'adresse indiqués restent Designfurn Limited au Royaume-Uni. **Les paiements des commandes par carte semblent également toujours être effectués sur un compte au Royaume-Uni.**

Selon l'institut espagnol chargé de la protection des consommateurs « Observatorio de internet », Infurn appartiendrait à un groupe/holding constitué de plusieurs filiales dans le monde.

La société, avec ses adresses et enseignes en mutation continue, semble poursuivre une stratégie de dissimulation de son siège social réel, rendant évidemment les poursuites contre cette société très difficiles.

Lors de la rédaction de ce rapport, sur le site de la holding www.infurn-holdings.com, le groupe indiquait être constitué de plusieurs sociétés dans le monde. **En Europe, il y avait trois sociétés, une en Espagne et deux au Royaume-Uni.**


COMPANIES
We are lead investors and majority shareholders in the following companies:
INFURN.COM USA
BY INFURN LLC (USA)
INFURN LLC (USA)
With offices in New York City, the company operates the online shop www.infurn.com for the USA market.
INFURN.COM EUROPE
BY LIVINGDESIGN EUROPE SL
LIVINGDESIGN EUROPE SL
With offices in Madrid and Barcelona, the company operates the online shop www.infurn.com for the European markets and carries out international supply chain management.
Designfurn Deals
BY DESIGNFURN LTD.
DESIGNFURN LTD.
With offices in London, the company operates the deal platform www.designfurn.com for the European markets.
IMPORT SOLUTIONS
BY INFURN LTD. (HONG KONG)
INFURN LTD. (HONG KONG)
With offices in Hong Kong, the company imports and trades products in addition to employing a dedicated team of well-trained quality control inspectors.
IT SERVICES
BY INFURN LTD. (UK)
INFURN LTD. (UK)
With offices in London, the company specializes in web design, software development, product management and customer service.

Le 23/11/2013, INFURN HOLDINGS a annoncé son changement de nom en GI Ventures[2]. Le site de la holding a alors changé fin décembre (http://gi-ventures.com/) et affiche à présent une autre structure d'entreprise qui rend encore plus opaque la localisation et le rôle des sociétés du groupe.

[2] Communiqué de presse du 18.12.2013 « INFURN Holdings devient GI Ventures »

II- Quatre raisons de se plaindre

A. La mise à l'épreuve de la patience des consommateurs

Une grande majorité des réclamations reçues au Centre Européen des Consommateurs concerne les retards de livraison. La marchandise commandée et payée n'est pas livrée dans les délais indiqués et les consommateurs doivent parfois attendre plusieurs semaines au-delà du délai initialement prévu sans explication satisfaisante. Les consommateurs les plus tenaces, reçoivent parfois une partie de leur commande suite à des réclamations répétées : la livraison partielle des commandes servant apparemment à faire patienter davantage le consommateur.

Défauts de fabrication, mauvaise qualité des produits, raisons de sécurité… Les explications ne manquent pas pour faire patienter les consommateurs. De toute évidence, le bien n'est pas disponible au moment de la commande ce qui constitue un manquement à l'article L121-1, al2 du Code de la consommation.

Les conditions générales de vente (CGV) sur le site Internet indiquent **un délai de livraison de 10 à 18 semaines**. Mais tout au long du processus de commande, le consommateur ne reçoit aucune autre information fiable concernant les délais de livraison. Certains consommateurs n'ayant pas reçu de confirmation de commande, sont obligés de consulter régulièrement leur compte sur le site internet www.infurn.com pour obtenir des informations sur la date de livraison.

Dans les CGV, la société indique depuis peu qu'elle se réserve le droit de **prolonger le délai de livraison de 2 à 4 semaines** « dans le cas d'un volume de ventes élevé et inattendu en raison d'une campagne » **et de 8 semaines** « si le produit ne passait pas le test qualitatif standard ».

Notons que pour compenser ce prolongement de délai de livraison, une remise de 10% est offerte au consommateur lors d'une prochaine commande sur le site Infurn.com. Mais rares sont les consommateurs qui souhaitent recommander suite à une première expérience avec ce cybermarchand.

B. Droit de rétractation ou l'art de contourner les droits des consommateurs

Selon l'article 4 de la directive 97/7CE concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance, transposé à l'article L121-19 du Code de la consommation, « le consommateur doit recevoir, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition, en temps utile et au plus tard au moment de la livraison : ….. 2° Une information sur les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation ».

L'article L 121-20 du Code de la consommation précise de plus que « le consommateur dispose d'un délai de **sept jours francs** pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour. Lorsque les informations prévues à l'article L. 121-19 n'ont pas été fournies, le délai d'exercice du droit de rétractation est porté à trois mois ».

Or, Infurn.com n'indique dans ces conditions générales de vente aucun droit ou délai de rétractation mais consent un « droit de retour » du produit dans les 14 jours suivant la date de livraison. Une fois l'article réceptionné « dans son emballage d'origine » et « inspecté », le consommateur serait remboursé « dans les 30 jours ouvrables ».

En pratique, le délai de remboursement n'est que très rarement respecté, d'où les relances et l'exaspération des consommateurs.

D'autre part, si les consommateurs bien informés de leurs droits, souhaitent annuler leur achat **dans les 7 jours suivant la passation de commande,** ils ne sont que très rarement remboursés dans le délai légal de 30 jours.

Enfin, pour semer encore le trouble dans l'esprit des consommateurs, les CGV évoquent le **refus de livraison** et donc **l'annulation de la commande** qui serait soumise à des frais si le consommateur refuse la livraison alors que la commande a déjà été remise au transporteur.

Dans les dossiers traités par le Centre Européen des Consommateurs, le cybermarchand a accepté de rembourser le consommateur si celui-ci avait refusé sa commande au moment de la livraison et une fois la marchandise de retour dans les locaux du professionnel. Cette pratique permet à la

société Infurn de gagner du temps et de rallonger les délais de remboursement au-delà des 30 jours légaux.

Mais comment un consommateur peut-il vérifier la date de remise de sa commande au transporteur ?

C. Garantie légale? Sans garantie …

Certaines réclamations soumises aux Centres Européens des Consommateurs concernent la livraison de biens défectueux. Aucune mention n'est faite dans les CGV sur le site infurn.com sur la garantie des vices cachés prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil français ou la garantie légale de conformité prévue aux articles L 211-4 et suivants du Code de la consommation.

Infurn consacre un paragraphe dans ses CGV aux « Marchandises endommagées ». Les consommateurs sont invités à « accepter la livraison et prendre des photos de l'emballage endommagé avant le déballage du produit ». « Dans le cas où malheureusement le produit serait aussi endommagé après l'avoir retiré de l'emballage », les consommateurs doivent « prendre une photo claire des dégâts du produit endommagé » et envoyer par e-mail « une courte description du problème » et « des photos prises de l'emballage et du produit défectueux ».

En pratique, les consommateurs ayant renvoyé des photos et leurs biens défectueux ont rarement reçu un bien conforme en échange, le professionnel préférant rembourser le consommateur, sans bien sûr respecter le délai de 30 jours.

D. Difficultés de communication avec le professionnel et de compréhension des CGV

Le site ne faisant apparaître qu'une adresse postale, un numéro de téléphone anglais et un formulaire en ligne pour contacter le service clients, les communications entre les consommateurs et Infurn s'effectuent le plus souvent par courriel ou téléphone.

En pratique, le professionnel semble privilégier les communications téléphoniques afin de promettre au consommateur à l'oral une livraison prochaine. Une confirmation par e-mail des promesses tenues lors la conversation téléphonique est réalisée mais le remboursement tarde comme toujours à venir.

La société semble surveiller avec attention les forums sur lesquels les consommateurs se plaignent. Il n'est en effet pas rare d'y trouver des réponses directes d'Infurn.com. A noter que la société privilégie les communications avec les Centres Européens des Consommateurs une fois le dossier pris en charge par les CEC.

D'autre part, depuis fin 2013/ début 2014, les conditions générales de vente d'Infurn sont uniquement rédigées en anglais et en espagnol, et ce même sur la version française http://www.infurn.com/inside/fr/conditions-generales/ et allemande http://www.infurn.com/inside/de/allgemeine-geschaeftsbedingungen/ du site. L'explication donnée par la société semble très simple : « afin d'éviter toute confusion ou erreur d'interprétation de la traduction ».

Or, en vertu de la loi n° 94-665 du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française, et des différentes interprétations qui en ont été faites par la doctrine ou par le Ministre de la Culture et de la Communication, le CEC considère qu'un site Internet qui commercialise ses produits en France, qui vise expressément une clientèle française, qui dirige donc ses activités vers la France, doit être rédigé en langue française. L'article 2 de la loi précise en effet : « Dans la désignation, l'offre, la présentation, le mode d'emploi ou d'utilisation, la description de l'étendue et des conditions de garantie d'un bien, d'un produit ou d'un service, ainsi que dans les factures et quittances, l'emploi de la langue française est obligatoire. Les mêmes dispositions s'appliquent à toute publicité écrite, parlée ou audiovisuelle. »

III- Plus de 2400 plaintes reçues au Centre de Kehl

A. Des chiffres révélateurs

Les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne enregistrent des plaintes en constante augmentation à l'encontre de la société exploitant le site infurn.com. **Au 31 janvier 2014, les deux CEC ont enregistré 2406 plaintes pour une valeur en litige de 889 664 €** dont 60 % environ concernent des consommateurs allemands (1413 plaintes) et 40 % des consommateurs français (993 plaintes).

Les CEC Pays-Bas, Suède, Norvège, Danemark, Italie, Luxembourg et Belgique ont également été saisis de réclamations à l'encontre du site infurn.com, mais sans atteindre le nombre enregistré par les CEC France et Allemagne.

Dans la quasi-totalité des dossiers, les CEC ont pu aider les consommateurs à obtenir gain de cause, la société se montrant bien plus conciliante avec les CEC qu'envers ses clients. Néanmoins le CEC France constate actuellement un rallongement des délais de remboursement.

Malgré ces résultats satisfaisants, l'objectif des CEC est de faire cesser ces agissements dans l'intérêt collectif des consommateurs. Reste à déterminer si les manquements relèvent d'une véritable politique commerciale ou d'erreurs de planification.

B. Les actions entreprises par les CEC

1. … en coopération avec leurs homologues européens

- **Coopération avec le Centre Européen des Consommateurs Royaume-Uni**

Coopérant au sein du réseau des Centres Européens des Consommateurs, les 30 CEC travaillent ensemble à la résolution amiable des litiges transfrontaliers. Le CEC saisi par le consommateur de son pays coopère en principe avec le CEC du pays du professionnel sur le litige à résoudre.

Pendant plusieurs mois, le siège social du site www.infurn.com était basé au Royaume-Uni. Le CEC France, saisi des plaintes des consommateurs français, coopérait avec le CEC Royaume-Uni qui était en charge de contacter ce cybermarchand. Le CEC du Royaume-Uni a enregistré en 2013 plus de 1300 plaintes à l'encontre d'Infurn.

La société semble à présent être basée en Espagne mais d'après les documents transmis par les consommateurs, les paiements par carte sont toujours versés sur un compte britannique. La quasi-totalité des litiges ayant trouvé une solution amiable grâce à l'intervention du CEC Royaume-Uni, le CEC France continue à ce jour à coopérer avec le CEC Royaume-Uni sur les dossiers Infurn car il est en contact avec un interlocuteur privilégié parlant anglais au sein de la société Infurn.

Par ailleurs, le CEC Royaume-Uni a organisé une réunion avec l'Autorité de contrôle anglaise et Infurn afin de discuter des litiges récurrents. La société s'était engagée à améliorer la qualité de ses services en diminuant les délais de livraison mais constatant aucune amélioration, une seconde réunion a eu lieu au cours de laquelle Infurn a notamment confirmé avoir des locaux hors du Royaume-Uni.

D'après le CEC Royaume-Uni, Infurn au Royaume-Uni assurerait le service client pour le compte de LIVINGDESIGN (voir page 5) basé à Madrid. Les courriels transmis au CEC France par des consommateurs confirment cette théorie : ils sont signés « Livingdesign Europe S.L. » suivi de « Designfurn limited on behalf of Livingdesign Europe S.L. ».

Selon l'expérience du CEC Royaume-Uni, il n'y aurait pas d'autre service client au sein de l'Union européenne, l'ensemble des processus liés aux réclamations des consommateurs étant mis en œuvre à partir du Royaume-Uni, et ce malgré l'indication d'autres adresses e-mail de services clients (exemples : support-es@infurn.com et support-fr@infurn.com).

Le CEC du Royaume-Uni continue par conséquent à traiter directement avec Infurn.

- **Coopération avec le Centre Européen des Consommateurs Espagne**

Le CEC Espagne a pu de son côté vérifier l'adresse indiquée par la société à Madrid (C/Segundo Mata, 1.) et établir un contact privilégié avec Infurn en Espagne. Les premiers dossiers avec le paiement d'une commande sur un compte bancaire espagnol ont ainsi été partagés avec le CEC Espagne qui confirme l'analyse faite par le CEC Royaume-Uni : l'ensemble du service client est assuré par Infurn au Royaume-Uni. L'adresse à Madrid est un établissement qui peut en effet encaisser des paiements mais qui n'assure pas le suivi client.

2. … en impliquant les autorités de contrôle

Les manquements constatés en matière de droit de la consommation (droit de rétractation, dépassement des délais de livraison…Voir pages 6 et suivants) ont fait l'objet d'un signalement auprès des autorités de contrôle en charge de la protection des consommateurs.

Dès mars 2012, le CEC France a informé la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) du nombre croissant de plaintes concernant Infurn.com. En 2013, le CEC Allemagne a fait de même auprès du *Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit* (BVL).

Ces deux autorités sont membres du réseau européen de coopération administrative en matière de protection des consommateurs (CPC-Net) (http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/). En cas d'infractions transfrontalières ces autorités nationales coopèrent et se prêtent mutuellement assistance. Si des consommateurs français sont victimes des agissements d'une société étrangère, la DGCCRF contacte l'autorité compétente dans le pays du siège de la société pour lui demander de prendre les mesures appropriées contre la société. Inversement, une autorité étrangère peut naturellement prendre contact avec l'autorité française compétente dans le cadre du réseau européen CPC lorsque les consommateurs étrangers sont lésés suites aux pratiques commerciales d'une entreprise française.

Ces autorités, conformément au règlement 2006/2004/CE[3], sont chargées d'intervenir en cas de manquements répétés aux dispositions communautaires relatives à la protection des consommateurs et contenues dans l'annexe de ce règlement. Il en est ainsi en cas d'annonce de délais de livraison extrêmement longs. Mais chaque autorité ne peut intervenir qu'auprès du professionnel situé sur son territoire national.

[3] http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:364:0001:0001:FR:PDF

3. … en informant les consommateurs

Les CEC France et Allemagne ont multiplié les alertes concernant cette société. Une mise en garde a été publiée sur leurs sites Internet :

- Site français :
  http://www.europe-consommateurs.eu/fr/vos-droits/commerce-electronique/alertes-liquidations-et-fraudes/alertes/

- Site allemand :
  http://www.eu-verbraucher.de/de/verbraucherthemen/internethandel-in-der-eu/designfurn-ltd/.

Afin de faciliter le traitement des réclamations contre infurn.com, une description détaillée des informations nécessaires a également été mise en ligne :

- Site français :
  http://www.europe-consommateurs.eu/fr/nous-connaitre/nous-contacter/reclamations/

- Site allemand :
  http://www.eu-verbraucher.de/de/ueber-uns/wie-sie-uns-erreichen/beschwerde/

Enfin, les CEC ont également informé les médias de leurs pays du nombre croissant de réclamations contre ce site.

Exemples en France :

- **Article dans 20 Minutes** :
  http://www.20minutes.fr/societe/1220429-20130909-sites-web-fait-on-plus-arnaquer

- **Article dans Le Figaro** :
  http://www.lefigaro.fr/conso/2013/09/09/05007-20130909ARTFIG00698-qui-sont-les-adeptes-de-l-arnaque-sur-le-web.php

- **Reportage au journal de 19h sur France 3 :**
  http://www.francetvinfo.fr/replay-jt/france-3/19-20/jt-19-20-lundi-9-septembre-2013_402473.html

IV- Les actions à mener : comprendre le fonctionnement de cette société pour mieux lutter contre ses pratiques peu commerciales

Grâce à l'intervention du réseau des Centres Européens des Consommateurs, la majorité des dossiers, traités individuellement, a pu être clôturée à la satisfaction des consommateurs. Mais vu le nombre des réclamations en constante augmentation, il conviendrait, dans l'intérêt collectif des consommateurs, de contraindre la société à changer ses conditions générales de vente et à s'adapter aux règlementations consuméristes des pays dans lesquels elle exerce ses activités. Pour cela, plusieurs actions devraient être menées.

Il convient tout d'abord de **déterminer la réelle domiciliation de cette société** : le siège social est-il en Espagne ou au Royaume-Uni ? Cette information permettrait de définir le tribunal compétent en vue d'une éventuelle citation en justice de la société par des consommateurs lésés.

Les méthodes de vente d'infurn.com doivent être analysées. La société qui a annoncé être cotée en bourse, semble ne passer commande auprès du fabricant qu'après avoir encaissé le prix de la commande. Cette pratique commerciale lui permet-elle de spéculer en bourse et ainsi obtenir rémunération de placements financiers au détriment d'une livraison des commandes dans les délais fixés ?

Une coopération renforcée des autorités de contrôle de chaque pays avec le réseau CEC permettrait des actions efficaces d'identification de la société. Les autorités de contrôle qui seules ont des pouvoirs d'enquête et de sanction, pourraient ensuite prendre les **mesures adéquates pour imposer à la société la mise en conformité de ses conditions générales de vente et faire définitivement cesser les pratiques commerciales douteuses**.

Dans la mesure où les pratiques de la société Infurn sont susceptibles d'affecter les droits de consommateurs résidant dans plusieurs pays membres de l'Union européenne, le **CEC France a transmis ce rapport à la Commission européenne en demandant une action coordonnée des autorités de contrôle sur la base du règlement 2006-2004.**

CONCLUSION

Bien que le marché européen du commerce électronique présente des avantages considérables pour les consommateurs de l'Union européenne, il est souvent difficile, voire impossible pour un consommateur de faire valoir ses droits en cas de litige suite à un achat transfrontalier sur Internet. Les pratiques peu commerciales de certains cybermarchands portent incontestablement préjudice à la confiance des consommateurs dans le marché intérieur.

Les actions menées par les Centres Européens des Consommateurs sont nécessaires et se révèlent dans la majorité des cas, positives pour les consommateurs européens mais elles ne peuvent avoir une portée pour l'intérêt collectif des consommateurs qu'avec le soutien et la coopération de l'ensemble des acteurs nationaux et européens : Commission européenne, autorités de contrôle et de répression dans les Etats membres, députés européens, association de consommateurs...

Il convient donc de regrouper les efforts, de renforcer les coopérations pour une action concertée et efficace au service des consommateurs européens et de l'Europe des consommateurs.

Centre Européen de la Consommation
Centre Européen des Consommateurs France
Bahnhofsplatz 3
77694 Kehl
Allemagne
info@cec-zev.eu